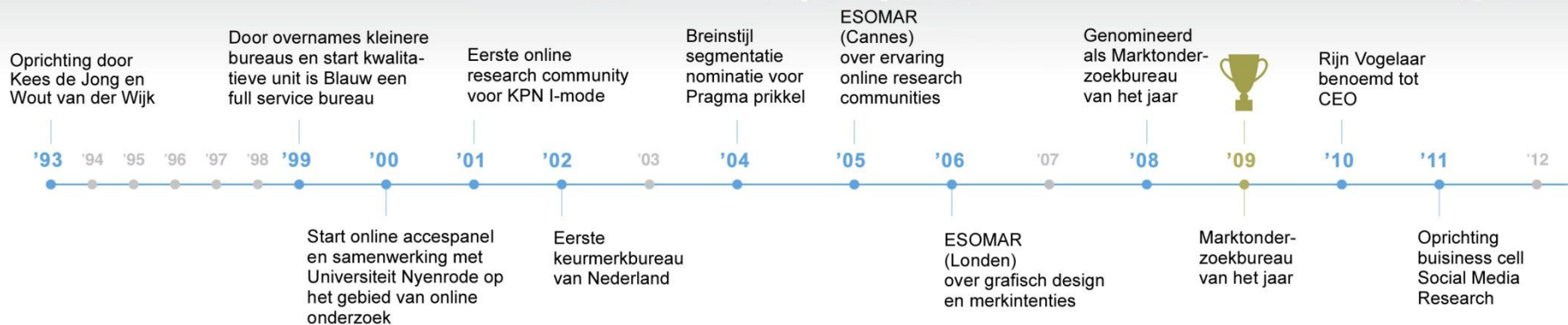
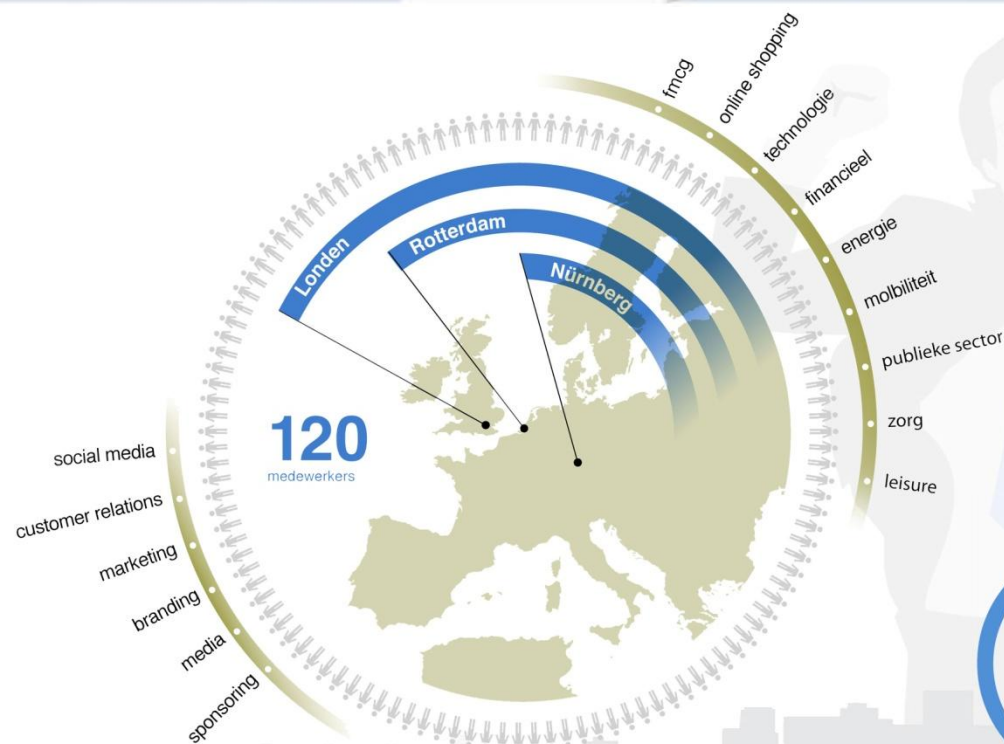


Sentimentanalyse: hand- of computerwerk?

Is de computer net zo slim of slimmer dan de mens in Social Media Analyses?

Januari 2011



Wie ben ik?



SPECIALIST

Influences 665 others



17

[tweet](#) • [f share](#) • [see all...](#)

Ivo Langbroek



Father of Lars and Evi | #MRX | Social Media | #SMR |
Motorcycles | #superpromoter | Mobile | Gadgets | Food and
Wine and Friends | ♥ #010, lives in #030

Nieuwegein

Influential about 1 topic

Market Research

[tweet](#) • [f share](#) • [see all...](#)


11 jaar marktonderzoek | Econometrist | Innovatie | FMCG | Telecom

Ivo.Langbroek@blauw.com

T: @ivo_blauw

S: Ivo.langbroek_blauw.nl

M: 0614676962

Social Media Research

- **Social Media Research is een verzamelwoord voor zo'n beetje alles, inclusief community research.**
- **Meestal heeft men het over Monitoring, Network Analysis, Analytics of Analyse**
- **Het is allemaal wat anders!**



Credit: Tower of Babel, 1563 (oil on panel) (for details see 93768-69, 186437-186438), Bruegel, Pieter the Elder (c.1525-69)/
Kunsthistorisches Museum, Vienna, Austria / The Bridgeman Art Library International

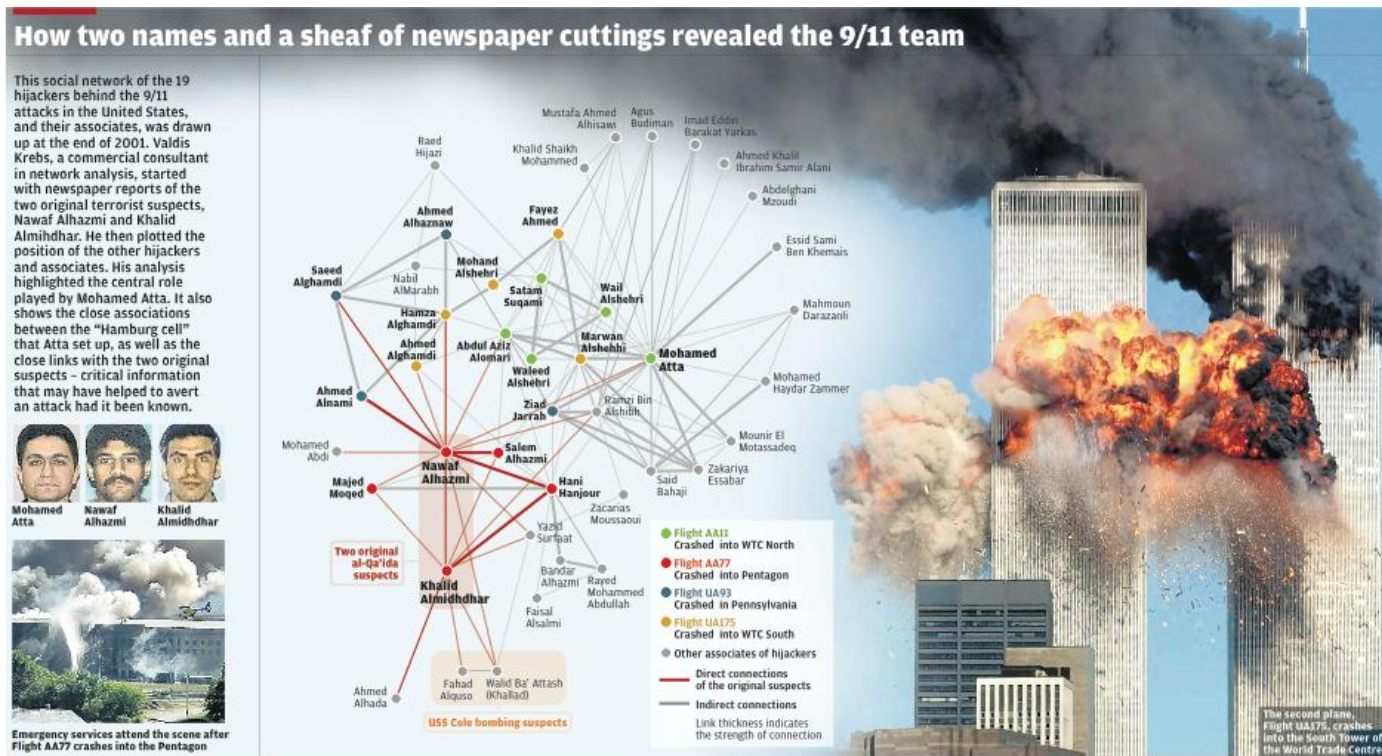
Social Media Monitoring

- ‘Scrapen’ sociale kanalen en verzamelen berichten
- Werken op basis van zoekopdrachten
- Soms afgebakende bronnen, soms hele web
- Metrics: buzz, mentions, sentiment



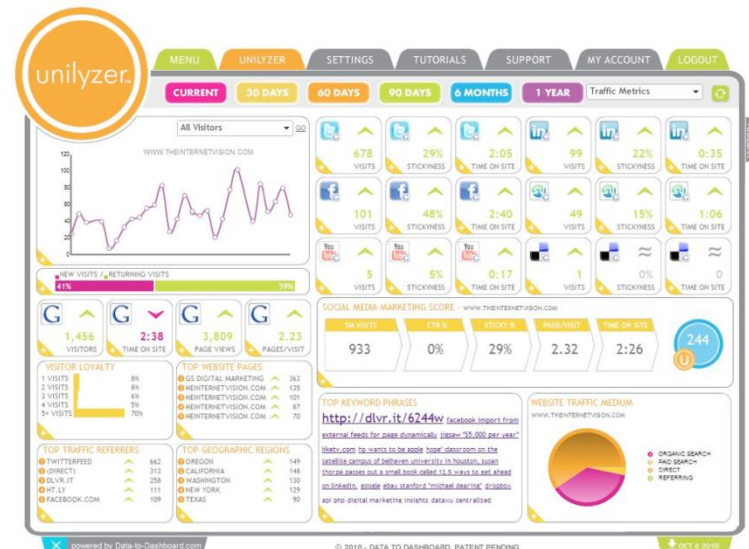
Social Network Analysis

- **Niet de inhoud van de conversaties maar de structuur van het netwerk**
- **Metrics: influencers, connections, hubs**



Social Media Analytics

- **Business Intelligence Tool**
- **Monitort vooral performance eigen kanalen**
- **Vaak combinatie met publiceren content**
- **Metrics: @likes, followers, fans, Retweets, Clicks, +1's, diggs**



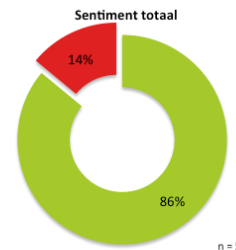
Social Media Analyse (wat ik doe)

- **Social Media Analyse is het verkrijgen van inzichten uit de bestudering van social media data.**
- **Het is daarmee een onderzoeksmethode (en dus niet een tool)!**

blauw

Campagnes
ASN BANK

“De reclamecampagnes van ASN worden positief ontvangen”



3.3 Analyse berichten: topics

Topics:

- Medewerkers
- Imago
- Campagne
- Overstappen
- Producten en prijzen



De reclamecampagnes van ASN worden positief ontvangen. Vooral de slogan spreekt mensen aan.



Het repetitieve karakter van de reclame kan irriteren.



De DVD box Life, het welkomstcadeau van ASN ideaalsparen wordt vaak genoemd. Dit in zowel neutrale advertenties als positieve reacties van klanten.



Opvallend is de vergelijking tussen de reclame van ASN en Robeco. In deze laatste reclame wordt ook de link gemaakt met de slogan "de wereld van morgen". Mensen vinden dat deze pay-off toebehoort aan ASN en betitelen de actie van Robeco over het algemeen als diefstal.

Meest irritante / slechte reclame? – Moviemeter.nl

"Ik vind die reclame van de ASN bank irritant. 20x geld voor dit en dat achter elkaar. Je krijgt er bijna spontaan epilepsie van."

Hyves.nl wiewatwaar – Maarten Hijink

"Die reclame van ASN bank is erg goed. De voice-over kan alleen wat meer emotie en wat minder enthousiasme gebruiken #geldverwoest."

Mooie reclame van de #ASN bank. "Geld is pas fout of goed door wat je er samen mee doet." Heldere boodschap. #banken

Tweet from: @Roosdijn
20-05-2013 01:20
0 followers, 1 tweet

Die reclame van ASN bank vind ik zo sterk.. Geld doodt, Geld geneest..

Tweet from: @Pabonot
20-05-2013 08:50
111 followers, 1 tweet

@MTEngbersen Volgens mij heeft Robeco die pay-off gejat van ASN Bank (= hun oude pay-off) #voordewereldvanmorgen

Tweet from: @WVillRobben
20-05-2013 09:29
1084 followers, 1 tweet

Werkwijze Blauw

- **Monitoring of scraping maakt onderdeel uit van analyse. Wij gebruiken zelf Tracebuzz, kunnen ook met andere tools uit de voeten**

- **Daarna worden berichten handmatig (!) gefilterd (niet relevant, dubbel, advertentie, spam) en geclassificeerd (sentiment en inhoudelijke labeling)**

- **Tijdens classificeren kunnen berichten die opvolging nodig hebben doorgegeven worden**

- **Is allemaal voorbereidend werk voor daadwerkelijke analyse**



Probleem

- **Door handmatige sentimentanalyse zijn wij vaak duurder en langzamer dan concurrenten (ondanks dat wij overtuigd zijn dat de kwaliteit er beter van wordt)!**
- **Wij zijn benieuwd of jullie onze prestatie kunnen evenaren!**
- **Data: 10.000 berichten van twitter, facebook, hyves, blogs en fora over de Evangelische Omroep!**
- **Voorzien van sentimentsaanduiding**
- **Aan jullie om dit te modelleren**

Sentiment

2: Zeer positief	Aanbeveling, anderen proberen over te halen, paar uitroeptekens, aanraden ("je moet dit eens doen", "dit is echt iets voor jou" "tip..." etc.) als het een positief bericht is en de berichtgever probeert anderen over te halen om dit te doen, het aanbeveelt of anderszins probeert een ander te overtuigen. Let hierbij ook op superlatieven, uitroeptekens, woorden als "zeer", "erg". Denk hierbij bv. aan het aanbevelen om een EO evenement te bezoeken of een programma van de EO te bekijken.
1: Positief	lachende smiley ☺ , woorden als "mooi", "leuk", "hahaha"
0: Neutraal	1. als je er niet uit kunt halen of men positief of negatief is over onderwerp 2. locatieaanduiding; bv mensen die aangeven dat ze naar een evenement van de EO gaan of er al zijn.
-1:Negatief	ongelukkige smiley ☹ , woorden als slecht, matig, ontevreden, geen zin (om te gaan werken), woorden als "zeer", "erg" + een negatieve uiting.
-2: Zeer negatief	een klacht, scheldwoorden, afraden , berichtgever raadt anderen af om een evenement van de EO te bezoeken of een programma te bekijken, extreme negatieve statement.